

Plan pluriannuel d'accessibilité de TELUS

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
(LAPHO)

2014-2021



Plan pluriannuel d'accessibilité de TELUS | LAPHO Table des matières

Application	1
Introduction et déclaration d'engagement	1
Plan d'accessibilité de TELUS	Error! Bookmark not defined.
Normes d'accessibilité pour le Service à la clientèle	Error! Bookmark not defined.
Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence et la sécurité publique	Error! Bookmark not defined.
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	Error! Bookmark not defined.
Guichets	Error! Bookmark not defined.
Formation	Error! Bookmark not defined.
Normes pour l'information et les communications	Error! Bookmark not defined.
Emploi	7
Commentaires	Error! Bookmark not defined.

Application

Le présent Plan d'accessibilité de 2014 à 2021 est en vigueur pour les activités de TELUS au sein du groupe d'entreprises TELUS auxquelles la LAPHO s'applique (« TELUS »), ce qui comprend :

- les magasins de TELUS Vente au détail limitée (TELUS, Koodo et Blacks) en Ontario;
- les activités de TELUS Santé et Solutions de paiement (Emergis Inc.) en Ontario;
- les activités de TELUS Solutions de sourçage Inc. en Ontario.

Introduction et déclaration d'engagement

TELUS s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant les exigences en la matière précisées dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO »).

Ce plan d'accessibilité pour 2014 à 2021 énonce les politiques et les mesures que TELUS entend mettre en place afin d'offrir de meilleures perspectives aux personnes handicapées.

Conformément aux exigences énoncées dans le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (le « RNAI ») pris en vertu de la LAPHO, TELUS s'engage à :

- établir, examiner et actualiser le présent plan en collaboration avec des personnes handicapées;
- afficher le présent plan sur les sites web appropriés de la société;
- diffuser un rapport d'étape sur la mise en œuvre du présent plan, au besoin, sur les sites web appropriés de la société;
- fournir le présent plan sur demande dans un format accessible;
- examiner et actualiser le présent plan au moins une fois tous les cinq (5) ans.

Plan d'accessibilité de TELUS

Normes d'accessibilité pour le Service à la clientèle

Engagement

TELUS s'engage envers l'excellence du service pour tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et mènera ses activités de façon à offrir une expérience de service à la clientèle accessible.

TELUS s'engage à fournir ses biens et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Cet engagement fera partie, dans la mesure du possible, du service à la clientèle et permettra aux personnes handicapées de profiter des mêmes services aux mêmes lieux que les autres clients et avec un mode de prestation similaire.

Mesures prises

TELUS a adopté les mesures suivantes :

- Veiller à ce que toutes les personnes qui traitent, au nom de TELUS, avec le public aient reçu la formation requise pour communiquer avec tous nos clients, y compris les personnes handicapées, et leur offrir le meilleur service possible.
- Veiller à ce que les employés reçoivent une formation sur les divers appareils fonctionnels que des clients handicapés pourraient utiliser en se procurant des biens et services de TELUS.
- Tenir un registre des personnes ayant suivi la formation en matière d'accessibilité.
- Fournir un service téléphonique totalement accessible aux clients, et leur offrir de communiquer par ATS si cela leur convient mieux.
- S'assurer que les installations de TELUS ouvertes au public sont bien adaptées aux besoins des clients et des tiers accompagnés par un animal d'assistance ou une personne de confiance.
- Aviser rapidement les clients en cas de perturbation de nos services ou de nos installations. Les avis en format accessible seront placés à toutes les entrées publiques par lesquelles les clients accèdent aux produits et aux services de TELUS et leur fourniront des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant. Selon la nature de la perturbation, TELUS utilisera également d'autres moyens de communication accessibles, comme des messages sur les sites web appropriés de la société et des messages enregistrés pouvant être entendus lorsqu'un client compose le numéro du Service à la clientèle de TELUS.
- Encourager les clients à exprimer leurs commentaires pour améliorer l'accessibilité des produits et services par divers moyens de communication.
- De l'information a été ajoutée aux sites web de TELUS afin de communiquer ses politiques d'accessibilité du service à la clientèle.

Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence et la sécurité publique

Engagement

Sur demande, TELUS s'engage à fournir à ses clients dans un format accessible les mesures ou plans d'urgence destinés au public.

Mesures prises

TELUS a adopté les mesures suivantes :

- Les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence et la sécurité publique que TELUS diffuse au public sont présentés dans un format accessible ou au moyen de supports de communication adéquats, sur demande et dès que possible.
- TELUS a créé un formulaire de demande de documents en format accessible, publié sur le site web interne de TELUS, à remplir par les employés de TELUS à la réception d'une demande du public. En outre, TELUS s'est dotée d'un processus d'acheminement interne de ces demandes pour y donner suite plus efficacement.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Engagement

Lorsque TELUS est au courant qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap, elle lui fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dès que matériellement possible si ces renseignements sont nécessaires en raison de la nature de son handicap.

Mesures prises

TELUS a adopté les mesures suivantes :

- Des procédures de communication des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail pour les employés handicapés ont été élaborées, selon les besoins.
- Des formulaires de renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ont été préparés pour les employés ayant déclaré avoir un handicap et qui font l'objet de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.
- Si nécessaire, TELUS fournit de l'aide à un employé handicapé, avec le consentement préalable de ce dernier, pour évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de sinistre. Ces plans d'assistance sont précisés dans les plans d'urgence individualisés des employés.
- Ces plans d'urgence individualisés ont été communiqués aux supérieurs respectifs des employés concernés et au personnel responsable de la sécurité, selon les besoins.
- Selon les dispositions applicables du RNAI, TELUS examinera et évaluera régulièrement les procédures générales d'intervention d'urgence sur le lieu de travail et les plans d'urgence individualisés afin de régler tout problème d'accessibilité.

Guichets

Engagement

TELUS s'engage à faire en sorte que tous les guichets libre-service utilisés par les clients pour accéder aux produits et services de TELUS puissent être utilisés par les personnes handicapées de façon autonome et sécuritaire.

Mesures prises

Au besoin, TELUS a pris des mesures pour s'assurer que ses employés tiennent compte des questions d'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

Formation

Engagement

TELUS donnera à ses employés une formation sur les aspects concernant les personnes handicapées des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario. La formation sera offerte de la façon la mieux adaptée aux fonctions des employés.

Mesures prévues

TELUS prendra les mesures suivantes pour garantir que ses employés aient reçu la formation nécessaire pour respecter la législation ontarienne sur l'accessibilité, au plus tard en **2015** :

- Constituer un comité interne qui sera chargé de mettre sur pied une formation appropriée.
- Décider de la formation adéquate concernant les exigences du RNAI et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées, et faire en sorte que cette formation soit donnée aux employés.
- Intégrer la formation au processus d'orientation des nouveaux employés et prendre des mesures pour donner la formation aux employés actuels, dès que matériellement possible.
- Tenir un registre des formations reçues, lequel indiquera notamment les dates de formation et le nombre de participants.
- Assurer sur une base continue une formation sur les politiques révisées en vertu de la LAPHO.

Normes pour l'information et les communications

Engagement

TELUS s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. TELUS continuera d'intégrer les nouvelles exigences des normes liées à l'information et aux communications en matière d'accessibilité, de sorte que ses systèmes d'information et de communications soient accessibles et présentés dans des formats répondant aux besoins des personnes handicapées.

1. Commentaires, formats accessibles et supports de communication

Mesures prises

Les processus de commentaires des clients permettent l'utilisation de plusieurs types de communication comme les courriels, le téléphone ou le courrier ordinaire.

Mesures prévues

TELUS prendra les mesures suivantes pour :

- faire en sorte que les procédures de commentaires existantes soient accessibles aux personnes handicapées sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2015**;
- assurer que l'ensemble de l'information mise à la disposition du public soit accessible sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2016**.
- Voir à ce que ses processus existants et nouveaux visant à recevoir les commentaires, ainsi qu'à y répondre, soient accessibles aux personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles ou des supports de communication ou en prenant des dispositions en ce sens, sur demande et dès que possible.
- Appliquer les principes généraux suivants lorsque sont demandés des formats accessibles ou des supports de communication pour les personnes handicapées :
 - Fournir le support de communication ou le format demandés ou prendre des dispositions à cet effet.
 - Consulter l'auteur de la demande pour s'assurer que le format ou l'aide en question lui convient.
 - Fournir le support de communication ou le format demandés ou prendre les dispositions en ce sens dès que possible, afin de bien répondre aux besoins d'accessibilité de la personne handicapée ayant fait la demande, et ce, sans rien lui faire payer de plus qu'à tout autre client.
 - Aviser le public de la possibilité de demander des formats accessibles ou des supports de communication.

2. Sites et contenus web accessibles

Mesures prises

TELUS a pris les mesures suivantes pour rendre tous les nouveaux sites web, ainsi que leur contenu, conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A :

- L'accessibilité de tous les nouveaux sites web de TELUS est évaluée pour assurer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A.
- TELUS a adopté des normes internes pour améliorer l'accessibilité des sites web publics, c.-à-d. qu'ils sont passés des formats non conformes avec les normes W3C (Consortium World Wide Web) au profit de médias plus flexibles et plus riches en contenu Internet.
- La conformité à la LAPHO fera partie des critères de sélection des fournisseurs de technologie pour les projets de création de nouveaux sites web.

Mesures prévues

TELUS prendra les mesures suivantes pour rendre tous les sites web, ainsi que leur contenu, conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA, au plus tard le **1^{er} janvier 2021** :

- Voir à ce que le développement de sa plateforme numérique de prochaine génération destinée aux sites web, aux applications mobiles, aux médias en magasin s'adressant au public et à l'infrastructure de ses technologies de l'information soit conforme aux Normes pour l'information et les communications de la LAPHO et que les fournisseurs partenaires aient l'expertise requise pour ces technologies.
- Préciser les rôles et les responsabilités dans le contenu web et les politiques de développement se rapportant à la conformité du contenu des nouveaux sites intranet.
- Favoriser la collaboration entre les services internes pour faire en sorte que les communications et les autres documents et médias publics soient aisément disponibles dans d'autres formats accessibles.
- Mener des examens de l'accessibilité de tous les sites web avant leur lancement.
- Mieux faire connaître à TELUS les exigences relatives à la conformité aux Normes pour l'information et les communications prévues dans la LAPHO.

Emploi

Engagement

TELUS s'engage à adopter des pratiques d'emploi impartiales et accessibles dans toutes les étapes du cycle de l'emploi. TELUS prendra les mesures nécessaires pour se conformer aux exigences du RNAI d'ici le **1^{er} janvier 2016** en ce qui concerne le recrutement, les plans d'adaptation individualisés, le processus de retour au travail, la gestion du rendement et le perfectionnement professionnel.

Commentaires

Pour en savoir plus sur le présent plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

TELUS Vente au détail limitée (magasins TELUS, Koodo et Blacks) :

- Par la poste :

TELUS Vente au détail limitée
À l'attention de : Directrice générale, Expérience client
25 York Street, 25e étage
Toronto (Ontario) M5J 2V5

TELUS Santé et Solutions de paiement :

- Téléphone : 1-888-709-8759
- Courriel : HealthcareSolutions@telus.com
- Formulaire de commentaires

TELUS Solutions de sourcing :

- Téléphone : 1-855-699-0573
- Courriel : feedback@telussourcingsolutions.com
- Par la poste :

TELUS Solutions de sourcing – Siège social
9F, 411 - 1st Street
Calgary (Alberta) T2G 4Y5